



GOBIERNO
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN
DEL GOBIERNO
EN LA COMUNIDAD
VALENCIANA

SUBDELEGACIÓN
DEL GOBIERNO
EN VALENCIA



Edita: Ministerio de Política
Territorial y Función Pública
NIPO: 277-19-067-8

Carta de Servicios Electrónicos 2019-2022

365 días
24 horas

DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN LA COMUNIDAD VALENCIANA

SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN VALENCIA



P

resentación.

La Delegación del Gobierno en la Comunitat Valenciana y Subdelegación del Gobierno en Valencia dirigen la Administración del Estado en la Comunidad Autónoma y provincia, con una amplia oferta de servicios a los ciudadanos que se recogen en su **Carta de Servicios** ya consolidada.

Como complemento a la misma, al poder tramitarse total o parcialmente cada vez más servicios de forma electrónica, se presenta esta Carta de Servicios Electrónicos orientada a facilitar a los ciudadanos la comunicación con la Administración por medios electrónicos en cualquier momento. Para ello, la Delegación y Subdelegación ofrecen:

PUNTOS DE INFORMACIÓN

Portal WEB



 personal_oiac.valencia@correo.gob.es

 96 307 90 00

REDES SOCIALES



PUNTOS DE TRAMITACIÓN Y GESTIÓN

SEDES ELECTRÓNICAS



S

ervicios electrónicos que se prestan.

Un número cada vez mayor de los servicios que se prestan en la Delegación y Subdelegación se realizan total o parcialmente de forma electrónica.

Antes de acceder a la relación exhaustiva de servicios electrónicos y su procedimiento de puesta en marcha, se recoge una breve relación del tipo de servicios que en ella se pueden encontrar para iniciar o tramitar:

- Información y Atención al Ciudadano.
- Servicios dirigidos a inmigrantes en España.
- Servicios relacionados con empleo o emigrantes retornados.
- Solicitud de autorizaciones administrativas.
- Homologación/Convalidación/Expedición de títulos académicos.
- Vacunación internacional necesaria para un viaje.
- Controles higiénico-sanitarios.
- Autorizaciones de pesca.
- Tramitación de expedientes relacionados con explosivos y pirotecnia.
- Gestión de expedientes de expropiación administrativa de terrenos.
- Expedientes correspondientes a sanciones administrativas.
- Intervención estatal ante situaciones de emergencia o catastróficas.
- Servicios a Empresas y Otras Administraciones.

La relación completa actualizada de los servicios electrónicos disponibles es:





Compromisos y su verificación.

Además de cumplir los plazos legales establecidos, en la Delegación del Gobierno en la Comunidad Valenciana y Subdelegación del Gobierno en Valencia, nos comprometemos a algunas obligaciones voluntariamente establecidas:

COMPROMISOS DE PROCEDIMIENTO

COMPROMISO ASUMIDO	MEDICIÓN PARA COMPROBACIÓN
Resolver las solicitudes de Autorización de Suministro (procedimiento ACCEDA 52), en un plazo máximo de 3 días hábiles desde la recepción de la solicitud.	Porcentaje de solicitudes de Autorización de Suministro de Explosivos presentadas a través de sede electrónica, resueltas en un plazo de 3 días hábiles.
Resolver las solicitudes de Carnés de Responsables de Grupo de Consumidores Reconocidos como Expertos (RGCRE) en un plazo máximo de 10 días hábiles desde la recepción de la solicitud por vía electrónica.	Porcentaje de solicitudes de Carnés de RGCRE presentadas por vía electrónica resueltas en un plazo de 10 días hábiles.
Resolver las solicitudes para la homologación y convalidación de títulos y estudios extranjeros no universitarios presentados por vía electrónica en un plazo no superior a 3 meses.	Porcentaje de solicitudes electrónicas para la homologación y convalidación de títulos y estudios extranjeros no universitarios resueltos en un plazo no superior a 3 meses.

COMPROMISOS DE INFORMACIÓN

COMPROMISO ASUMIDO	MEDICIÓN PARA COMPROBACIÓN
Actualizar en 1 día hábil la información sobre cambios producidos y/o errores detectados.	Porcentaje de cambios o errores actualizados en el plazo de 1 día hábil.
Contestar en 3 días hábiles la información solicitada por correo electrónico ante la Oficina de Información y Atención al Ciudadano.	Porcentaje de correos electrónicos solicitados ante la Oficina de Información y Atención al Ciudadano contestados en el plazo de 3 días hábiles.

COMPROMISOS DE ACTUALIZACIÓN

COMPROMISO ASUMIDO	MEDICIÓN PARA COMPROBACIÓN
Trimestralmente, actualizar el listado de servicios electrónicos.	Porcentaje de publicación trimestral del listado actualizado de servicios electrónicos
Trimestralmente, actualizar el fichero con los requisitos de conexión.	Porcentaje de publicación trimestral del fichero revisado con los requisitos de conexión.

COMPROMISOS DE REDES SOCIALES (RRSS)

COMPROMISO ASUMIDO	MEDICIÓN PARA COMPROBACIÓN
Atender las solicitudes de información presentadas por RRSS en 3 días hábiles.	Porcentaje de solicitudes de información por RRSS contestadas en el plazo de 3 días hábiles.
Publicar en RRSS un mínimo de 1 noticia diaria en días hábiles.	Número de noticias publicadas diariamente, en días hábiles, en RRSS.

COMPROMISO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

COMPROMISO ASUMIDO	MEDICIÓN PARA COMPROBACIÓN
Atender todas las quejas o sugerencias presentadas telemáticamente en un máximo de 10 días hábiles.	Porcentaje de quejas o sugerencias presentadas telemáticamente atendidas en un plazo de 10 días hábiles.

COMPROMISO SOBRE TRANSPARENCIA EN NUESTROS COMPROMISOS

COMPROMISO ASUMIDO	MEDICIÓN PARA COMPROBACIÓN
Publicar trimestralmente el grado de cumplimiento de estos compromisos.	Porcentaje de publicación trimestral del grado de cumplimiento de los compromisos.

Así mismo, durante el periodo de vigencia de la Carta y conforme al objetivo de mejora continua, se podrán incorporar nuevos compromisos, los cuales tendrán su reflejo tanto en el listado de servicios electrónicos como en el cuadro de cumplimiento de compromisos.

El documento actualizado trimestralmente de cumplimiento de los compromisos asumidos puede consultarse en:



R

Requisitos de conexión.

El acceso a los servicios electrónicos se puede realizar hoy día desde diferentes equipos (ordenadores, teléfonos, tabletas) que operan con distintos programas de navegación, conexiones con diferente grado de seguridad, etc.

Dicho acceso requerirá, en algunos casos, la identificación digital del usuario a través de diferentes medios, entre los que destaca actualmente la plataforma **cl@ve**. Así mismo en otros casos se requerirá firmar electrónicamente, para lo que se requiere el uso de plataformas como las actuales **AutoFirma** y **@firma** sin perjuicio de posibles cambios futuros que se reflejarán en documento anexo.

En todo caso, teniendo en cuenta la actual evolución tecnológica, los requisitos técnicos específicos se recogen en un fichero adjunto, el cual se irá actualizando por parte de la Administración con los cambios tecnológicos que se vayan produciendo.



M

Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos

En caso de incumplimiento de los compromisos asumidos en esta Carta, los usuarios podrán dirigirse a la unidad responsable de la misma, por escrito, correo electrónico o **por vía telemática con tratamiento como Queja o Sugerencia**, especificando el compromiso que se considera incumplido y los hechos que motivan dicho incumplimiento.

El responsable del Organismo informará al ciudadano de las causas del posible incumplimiento y de las actuaciones y medidas adoptadas, en su caso. Así mismo presentará las oportunas disculpas si se hubieran observado deficiencias en relación con dichas reclamaciones.

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos declarados en esta carta, en ningún caso darán lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

U

unidad responsable

La Unidad responsable de esta Carta de Servicios Electrónicos es:

Secretaría General de la Delegación del Gobierno en la Comunidad Valenciana.

Dirección: Plaza del Temple, 1, Valencia.

Correo electrónico: secretario_general.valencia@correo.gob.es

Teléfono: 96 307 93 68 (Horario de 9 a 14.30 horas)

Dicha Unidad será la encargada de velar por el cumplimiento de la misma y de comprobar las correspondientes acciones de mejora.

P

ublicación y vigencia de la Carta.

Esta Carta de Servicios Electrónicos se publicará al menos en:

- El Portal WEB de la Delegación del Gobierno en la Comunidad Valenciana y Subdelegación del Gobierno en Valencia.
- En la Sede Electrónica del Ministerio de Política Territorial y Función Pública.
- En el Punto de Acceso General de la Administración del Estado.
- Las Redes Sociales atendidas que permitan anclar una referencia en su cabecera.

El periodo de vigencia de esta Carta será de 3 años (2019 - 2022)